



Ajuntament
de Barcelona

Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)

Informe de govern

Àrea de Qualitat de Vida Igualtat i Esports

Juny 2014



CUESB

01

Introducció



1.1. Antecedents. Mesura de govern 2012

El 24 de gener de 2012 es va presentar una mesura de govern que sota el títol “**Nous reptes del Centre d’Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB)**” recollia un conjunt de projectes i accions de millora adreçades a l’ampliació i la modernització dels serveis d’atenció a urgències i emergències socials de la ciutat.

Aquesta mesura resulta especialment important en tant que significa dotar la ciutat d’un nou equipament destinat a l’atenció de situacions extraordinàries, que tot i no ser significatives pel nombre d’afectats en relació al total d’habitants, podrien ser qualificades de situacions humanitàries i de gran impacte social.

El disseny d’aquest conjunt de projectes s’ha fet des de la sensibilitat prioritària cap a les persones que pateixen, però també des de l’anàlisi rigorós de les situacions d’urgència i emergència esdevingudes i de les seves conseqüències.



1.2. La realitat que afronta el CUESB

Urgències socials motivades per

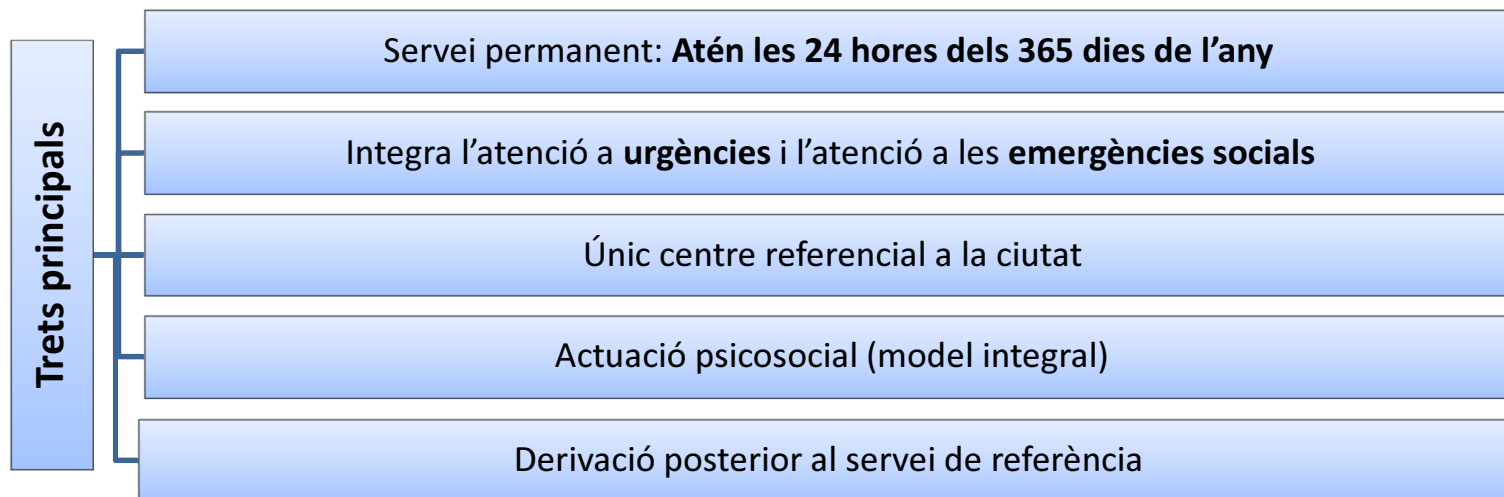
- ✓ **La manca d'autonomia en les persones:** claudicació o desaparició del cuidador, impossibilitat d'autocura de les persones, manca total d'autogovern, situacions d'abandonament,....
- ✓ **Dèficit en l'àmbit relacional** (per absència o afebliment de les xarxes informals, per relacions familiars conflictives o disfuncionals): aïllament social, solitud, manca de suport afectiu,...
- ✓ **Necessitats materials:** manca de cobertura de necessitats bàsiques vinculades a la subsistència, manca d'habitatge, manca de recursos econòmics, manca de feina,....

Emergències socials motivades per

- ✓ **Un fet traumàtic:** suïcidi o temptativa d'un familiar, homicidi o intent d'homicidi d'un familiar, mort d'un familiar en accident de trànsit, accidents amb múltiples víctimes, pèrdua absoluta de bens i pertinences personals



1.3. Caraterístiques del servei del CUESB



El CUESB és un Centre pioner i únic a Catalunya, a l'Estat Espanyol, i també a la resta d'Europa. És una aposta de futur i també insígnia d'una ciutat moderna i compromesa amb les persones, especialment amb les que més pateixen sense diferències.



1.4. Noves maneres d'enfocar els reptes del CUESB

Les situacions d'urgències i emergències i les seves conseqüències són esdeveniments de gran impacte emocional, que sovint tenen gran impacte en les persones, grups i comunitats. Per això resulta imprescindible la incorporació de nous enfocaments per a fer-hi front:

- **Preventiu:** que enforteixi els factors de protecció i previngui el risc psicosocial.
- **Resilient:** promovent el desenvolupament d'accions i projectes orientats a incrementar la qualitat de vida i la sensació de benestar.
- Des de l'**estabilitat:** promovent accions de millora que permetin entomar les situacions de risc amb garanties de que no generin un impacte negatiu en les persones.



1.4. Noves maneres d'enfocar els reptes del CUESB

- Des de la **recuperació**: Facilitant amb agilitat els recursos necessaris i imprescindibles per a donar a les persones el temps suficient per a desenvolupar els seus propis recursos personals que portin a la normalitat i a l'equilibri.
- Des de la **transformació**: Establint noves oportunitats per al canvi o la millora de les condicions anteriors a la urgència o a la emergència. Orientació cap al futur.
- Des de la **comunitat**: Propiciant el treball amb xarxa amb entitats i institucions de la ciutat per tal de fer front a les adversitats; de manera que milloren les funcions i les estructures.

Aquests enfoc han estat desenvolupats en els projectes i accions de la mesura de govern



02

Nou Equipament del Centre d'Urgències i Emergències Socials (CUESB)



2.1. Nou CUESB

El mes de juny del 2014 s'inaugura el nou equipament per allotjar el Centre d'Urgències i Emergències Socials i el Centre d'Estades Breus per a donar resposta a les necessitats de la ciutat.

El nou CUESB:

- Reforça el caràcter preventiu dels Serveis Socials a la ciutat.
- És adequat per a l'atenció d'una demanda que ha crescut i s'ha diversificat.
- Permet dotar a la ciutat d'un espai adequat per atendre les diferents realitats a les quals ha de fer front el Servei d'Urgències i Emergències i que sovint presenten un alt grau de complexitat.
- El nou espai millora les condicions de treball dels professionals que hi desenvolupen la seva tasca.
- Els espais de que disposa constitueixen una millora en l'atenció de les persones, ja que preserva la intimitat i dignifica l'atenció a les persones.
- La seva ubicació al carrer Llacuna permet més agilitat alhora d'atendre una urgència o emergència a qualsevol punt de la ciutat, ja que és a prop de vies ràpides i permet arribar amb els vehicles abans al lloc del sinistre.



2.2. Espais del nou equipament del CUESB

L'equipament té **1.720 m²** distribuïts en:

3 sales d'espera, una d'elles adequada per a famílies amb nens

4 despatxos d'entrevista que preserven la intimitat i la confidencialitat que ajuden a la bona acollida del ciutadà

Una sala comuna i una sala de coordinació que permet la coordinació d'un *Call Center* en situacions d'emergència

Un magatzem que permet tenir tot el material d'emergències controlat i organitzat per a l'atenció immediata

4 places d'acolliment d'urgències que permetran oferir allotjament immediat a persones que a banda de patir una situació d'urgència, presentin un perfil de vulnerabilitat (famílies, dona víctima de violència i els seus fills, persones grans extraviades,...). Aquestes places donaran resposta a persones que arriben en horari nocturn i que ha d'esperar la derivació al centre de referència.

En el mateix edifici, s'ubica el **Centre d'Estades Breus, amb 108 places d'acollida** distribuïdes en 7 habitacions de 12 i 18 places.

Disposa de dutxes, menjador, zona d'esbarjo amb TV i PC amb connexió a internet.



2.1. Equip professional del CUESB

	2011	2014
Cap de Departament	1	1
Cap Adjunt	0	1
Coordinador/a	1	1
Caps de Torn	5	8
Treballadors/es Socials (*)	10	10
Psicòlegs	6	7
Tècnics/ques	30	31
Auxiliars	1	2
Administratiu/a	1	1

(*)

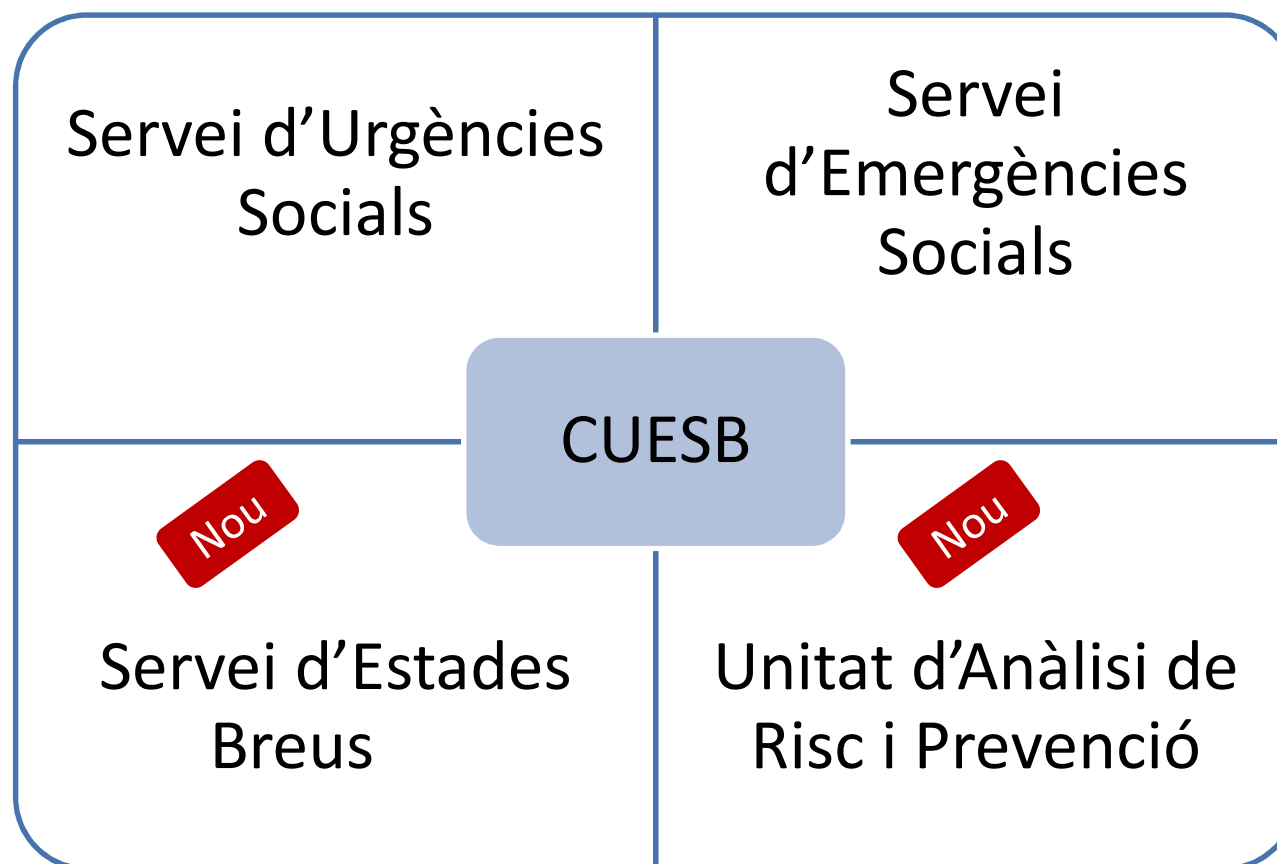
2012: Els/les Caps de Torn exercien tasques de comandament i alhora d'atenció social com a psicòlegs o Treballadors/es socials.

2014: Els/les Caps de Torn exclusivament executen tasques de comandament

13 professionals en torn com a mínim



2.3. Serveis nou CUESB





2.4. Servei d'Estades Breus

Creació d'un nou equipament amb 108 places per a l'acollida de persones i/o famílies que com a conseqüència d'una situació d'urgència o emergència necessiten allotjament provisional durant un període màxim de 3 a 5 dies, fins a retornar al seu domicili o accedir al recurs més adient.

El **motiu** que justifica la necessitat d'aquest servei és la situació de persones i famílies que en patir una situació d'emergència requereixen d'una ajuda psicosocial integral que atengui tant les seves necessitats bàsiques com les psicològiques i emocionals. Aquest equipament garantirà l'atenció psicosocial immediata en un entorn més adequat que no el que es pot oferir en un hotel o pensió.

El Centre disposa de:

- **108 places d'acollida**, distribuïdes en 7 habitacions de 12 i 18 places.
- Disposa de **dutxes, menjador, zona d'esbarjo amb TV i PC** amb connexió a internet.



2.5. Unitat d'Anàlisi, Risc i Prevenció

Creació de la *Unitat d'Anàlisi, Risc i Prevenció*, que garanteix l'anàlisi i la reflexió imprescindible en l'àmbit de la intervenció social i des de la que s'elaboren els protocols d'actuació conjunta com ara: atenció a persones grans davant sospita de maltractament, prevenció de caigudes a domicili, ...

En el marc d'un sistema de gestió de qualitat com és el que el CUEB té implementat, els mateixos professionals duen a terme projectes complementaris que tenen com a finalitat la millora continua de l'eficàcia i la qualitat del servei que es dona. La dedicació a aquesta activitat en cap cas compromet l'atenció a situacions d'urgència i emergència que es puguin presentar ni suposen una dedicació extraordinària per part dels professionals.

Aquests projectes són sempre validats pel Departament d'Urgències i Emergències i són proposats pels professionals en base a evidències (anàlisi d'indicadors d'activitats o qualitat, avaluació de les actuacions,...). Es tracta de propostes de millora, accions preventives, estudi de dades dels serveis,... I poden tenir caràcter temporal o bé permanent.



03

Nous Protocols i Acords de Col·laboració



3.1. Protocol Urgent per a l'atenció social en desnonaments

Amb data 4 de març de 2013 es signa el Protocol d'actuació entre el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, l'Ajuntament de Barcelona, el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, la Secretaria de Govern del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona i l'Il·lustre Col·legi de Procuradors del Tribunals de Barcelona, de l'execució de les diligències de llançament al partit judicial de Barcelona.

Aquest protocol permet que el CUESB pugui atendre de manera immediata a totes les persones, especialment a les més vulnerables, que estiguin afectades per aquests processos amb l'objectiu de garantir el seu reallotjament immediat i de proporcionar l'atenció i suport psicosocial necessari.

Les persones, especialment les vulnerables, pateixen un impacte emocional important en perdre el seu domicili, com a conseqüència de la manca o insuficiència de recursos per a cercar alternatives. La situació de crisi generalitzada fa que s'hagi incrementat considerablement el nombre de persones i famílies que es troben en aquesta situació i si no poden ser ateses de forma immediata, s'exposen a situacions de greu risc social i fort impacte emocional.



3.1. Protocol Urgent per a l'atenció social en desnonaments

Durant l'any 2013, l'aplicació d'aquest protocol ha significat l'**assistència a 202 desnonaments i l'atenció a 511 persones.**

Totes elles van ser ateses pel CUESB que sempre va oferir la cobertura de necessitats bàsiques i la derivació de totes aquestes situacions als serveis socials municipals per a la recerca de solucions segons les circumstàncies de cada cas.

Tot i que l'elevat nombre d'actors en aquests processos fa que la coordinació sigui complexa es percep un increment de la sensibilitats dels estaments jurídics i judicials envers les conseqüències d'aquestes actuacions sobre les persones. Igualment la coordinació amb els cossos policials i fins i tot amb els moviments socials està permetent una millor atenció als afectats.



3.2. Protocol de col·laboració amb l'Institut Municipal de Discapacitats

El mes de març de 2012 es va establir un protocol amb l'IMD per a l'actuació en casos d'urgències socials que comporten l'atenció a les persones amb discapacitat i forta dependència que hagin de ser allotjats en centres especialitzats.

La necessitat sorgeix de disposar d'un recurs d'urgència adaptat per a persones amb discapacitat física i/o psíquica que pateixin una situació d'urgència o emergència social. Aquest fet comporta que en aquestes situacions, per tal de garantir la cobertura de necessitats bàsiques, s'hagin d'utilitzar altres recursos que no són adequats com ara residències geriàtriques.

Aquest protocol permet que les persones en aquestes situacions puguin ser acollides en Centres adequats a les seves dificultats i que puguin, a part d'atendre les necessitats bàsiques, estiguin preparats per donar una atenció adequada com estimulació, teràpies,...

Durant el 2013 s'han derivat 4 persones a un recurs adaptat per a persones discapacitades



3.3. Protocol amb SPEIS (Bombers)

El mes de gener de 2013 s'activa el protocol conjunt amb el Servei de Prevenció, Extinció d'Incendis i Salvament per a garantir l'actuació i el suport en aquelles situacions en el que en motiu d'un sinistre convingui prestar atenció psicosocial a les persones afectades per un sinistre.

La manca d'especificació de les situacions concretes en les que SPEIS ha d'activar el Servei d'Emergències Socials generava que l'activació es produeixi tard o be no es fes, provocant en alguns casos la desatenció de les persones afectades.

Igualment es donen situacions en les que el mateix cos del SPEIS requereix de suport psicosocial després d'una intervenció complexa.

L'11 d'octubre de 2012 es va acordar la Pauta Operativa d'actuació amb SPEIS i es va realitzar la formació conjunta per a la seva aplicació.

Durant l'any 2013 SPEIS ha activat el CUESB en 290 ocasions per atendre situacions d'emergències i d'urgències.



3.4. Millora del Protocol amb Guàrdia Urbana de Barcelona

El mes de març de 2013 es signa la nova instrucció de la Guàrdia Urbana que desenvolupa el nou protocol de coordinació per tal de donar cobertura a situacions que fins el moment quedaven desateses.

La millora del protocol de coordinació amb la Guàrdia Urbana dona cobertura a situacions que fins ara quedaven desateses, com ara la de proporcionar atenció psicosocial immediata als familiars de víctimes mortals en accidents de trànsit a la nostra ciutat.

Durant l'any 2013 Guàrdia Urbana de Barcelona ha activat el serveis del CUESB en 41 ocasions per atendre situacions d'emergències.



3.5. Protocol amb SEM-061

El mes de gener de 2012 se signa el protocol amb els SEM-061 per garantir l'actuació coordinada en situacions d'urgència i emergència a la ciutat

El protocol d'actuació conjunta permet superar la manca de coordinació pautada entre l'atenció a urgències i emergències mèdiques i socials, i evita la duplicitat en l'activació de recursos i una atenció segmentada a les persones afectades.

Durant l'any 2013 el SEM i el CUESB s'han activat 9 vegades per atendre situacions d'emergència.



3.6. Protocol amb Mossos d'Esquadra - Policia de la Generalitat

El mes de juliol s'elabora la Pauta Operativa d'Actuació que recull la coordinació i l'atenció psicosocial immediata en situacions d'urgència a la ciutat

El mes d'abril de 2013 se signa el protocol d'atenció psicosocial en situacions de violència masclista en l'àmbit de la parella (recull fonamentalment l'atenció psicològica i socials en aquelles situacions en les que es produeix una agressió a una dona amb intenció de matar-la)

El protocol d'actuació conjunta amb Mossos evita aquelles situacions en les que persones/famílies afectades per situacions de gran impacte emocional (suïcidis, temptatives de suïcidi, intents d'homicidi de dones, desallotjaments, ...) quedin desateses.

Durant l'any 2013 els Mossos i el CUESB han intervingut conjuntament 15 vegades per atendre situacions d'emergències.

També al 2013 s'ha actuat conjuntament en 2 ocasions per atendre els familiars de dones víctimes de violència extrema.



3.7. Protocol amb Conselleria de Justícia (Institut de Medicina Legal de Catalunya)

El 7 de març de 2012 se signa el Protocol de col·laboració entre el Departament de Justícia i l'Ajuntament de Barcelona davant situacions d'emergència a la ciutat de Barcelona per actuar conjuntament amb l'Institut de Medicina Legal de Catalunya per fer front a situacions d'emergència de la ciutat

L'actuació coordinada amb l'Institut de Medicina legal de Catalunya permet atendre situacions de persones que han patit un greu impacte emocional per la pèrdua inesperada d'un familiar com a conseqüència d'un accident, suïcidi,...

Tanmateix, en situacions d'emergència per múltiples víctimes a la ciutat cal establir les pautes d'actuació a fi de garantir l'acompanyament i atenció psicosocial als familiars durant el procés d'identificació i reconeixement dels cossos.

L'any 2013 s'han dut a terme 11 coordinacions conjuntes i s'han atès a 113 persones que havien de fer gestions a l'Institut de Medicina Legal com ara reconeixement de cadàvers,....



3.8. Protocol amb l'Oficina del Pla d'Assentaments

El mes d'abril del 2013 s'estableix el protocol de col·laboració amb l'Oficina del Pla d'Assentaments, en el qual es concreta la col·laboració en l'àmbit d'inspeccions i desallotjament d'assentaments irregulars.

Les inspeccions es realitzen conjuntament amb serveis tècnics del districte de referència, GUB i Bombers i l'objectiu és garantir les condicions de seguretat dels espais ocupats.

En el cas de desallotjaments d'assentaments irregulars la missió del CUESB es proporcionar l'atenció psicosocial necessària i derivar als afectats al servei de tractament social corresponent que conjuntament amb l'Oficina del pla d'Assentaments es treballa l'activació de recursos de llarga estada, ocupació laboral,....

Durant el 2013 s'han realitzat 12 inspeccions i s'ha actuat en 15 desallotjaments.



3.9. Conveni per a la provisió d'aliments bàsics

El mes d'abril de 2012 es va establir un acord amb una superfície comercial que permet oferir aliments bàsics a persones i/o famílies alhora que es procedeix a la derivació al Centre de Serveis Socials de referència.

Aquest conveni permet al CUESB proporcionar d'immediat un lot d'aliments bàsics en situacions d'alta vulnerabilitat: famílies amb fills menors, gent gran ... alhora que derivarà amb caràcter preferent als afectats al Centre de Serveis Socials de referència per garantir la continuïtat de l'atenció.

La despesa de l'any 2013 destinada a aquestes atencions ha estat de 8.912 €, el que significa un 55% del total de les ajudes econòmiques d'urgència proporcionades. Amb aquest import s'ha atès a 265 famílies diferents en situació d'urgència social.



04

Ampliació i Millora del dispositiu

Operació Fred



4.1. Ampliació i Millora del dispositiu Operació Fred

Millora del procediment per aconseguir un increment en l'acceptació del recurs d'acolliment per part de les persones que pernocten a la via pública.

El dispositiu Operació Fred s'ha millorat considerablement per la col·laboració interdepartamental. El Departament d'Intervenció Social en Espai Públic s'incorpora al dispositiu a través del Servei d'inserció Social, concretament l'Equip de Detecció.

En situacions d'emergència per onada de fred o nevades aquest Equip treballa conjuntament amb els Equips d'Emergència per tal de persuadir les persones que pernocten a la via pública.

També s'utilitzaran, per a establir els itineraris de recorregut per la ciutat, els mapes construïts a partir de la geolocalització de les seves actuacions quotidianes.

El Departament de Intervenció de l'Espai Públic assumeix també la coordinació amb la xarxa d'entitats d'inclusió de la ciutat per tal d'establir les atencions i derivacions necessàries.



4.2. Nou Equipament: Centre d'Acolliment Nocturn d'Emergències

El 4 de desembre de 2013 es va inaugurar el Centre d'Acolliment Nocturn d'Emergències, un espai d'acolliment permanent durant l'hivern per a prevenir els efectes que la baixada de temperatura pot tenir sobre les persones que pernocten a la via pública.

El Centre d'Acolliment Nocturn d'Emergències disposa de 75 places i ofereix atenció psicosocial, atenció sanitària, servei d'higiene i rober, consigna, alimentació i allotjament.

Durant el període d'hivern 2013-2014 ha funcionat des del 4 de desembre de 2013 fins el 9 de març de 2014.

En aquest període s'han atès 611 persones i s'han realitzat un total de 5.859 pernoctacions.

S'ha assolit una millora considerable del procediment en incorporar-se una fase preventiva que s'activarà de manera ordinària durant els mesos d'hivern en el Centre d'Acolliment Nocturn d'Emergències, amb 75 places.

La Fase II del procediment s'activarà quan hi hagi previsió de 0°C i es realitzarà en el Servei d'Estades Breus que disposa de 108 places.

Amb l'increment de 183 places, la incorporació dels equips d'inserció al procediment, la utilització de les noves tecnologies per a l'elaboració dels itineraris a recórrer per la ciutat, s'ha posat de manifest una millor resposta de les persones que pernocten al carrer i un increment del grau de satisfacció.



05

Altres Accions de Millora del Servei d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona



5.1. Incorporació de millores tecnològiques

El mes de març de 2012 el CUESB es va integrar a la Xarxa Rescat, en la qual hi ha integrats tots els equips d'emergència, i els Pockets de Radiocomunicacions s'utilitzen per a la comunicació entre els professionals.

El mes de desembre de 2012 els sistemes de localització instal·lats ja proporcionen la mapificació de les actuacions per tal d'elaborar projectes.

El Servei d'Emergències Socials ha d'estar dotat d'un sistema que garanteixi en tot moment i de manera immediata la comunicació entre els professionals i el comandament del Servei.

Per altra banda, el CUESB pot plantejar accions preventives al respecte de problemàtiques com ara les caigudes a domicili si es sistematitzen les dades d'actuació per zones territorials d'intervenció.

La incorporació tecnològica ha millorat considerablement les comunicacions entre els professionals en tant que les agilitza i permet, en cas necessari, la comunicació directa amb altres grups operatius.

Igualment la incorporació dels sistema de geolocalització han permès establir indicadors relatius al temps d'arribada als llocs de l'emergència i dissenyar projectes preventius com el que es desenvoluparà enguany per a prevenir les caigudes que les persones grans pateixen al seu domicili.



5.2. Formació de la Xarxa de Serveis Socials Bàsics

Està en procés d'elaboració un Pla de Formació per als professionals dels serveis socials bàsics en primers auxilis psicosocials en situació de gran emergència a la ciutat.

En situacions de gran emergència a la ciutat, l'equip d'emergències pot resultar insuficient per atendre totes les persones afectades per alguna catàstrofe que es pogués produir a la ciutat (incendis, esfondraments,...), i és convenient que els professionals dels serveis bàsics tinguin els coneixements necessaris per a proporcionar els primers auxilis psicosocials i, si s'escau, fer suport als Servei d'Emergències Socials en la seva actuació.

Ja estan dissenyats els continguts de la formació.

La previsió és desenvolupar la formació el primer trimestre de l'any 2015.



5.3. Centre de Comandament Avançat

Durant el primer trimestre de 2015 està previst l'adquisició d'un Centre Mòbil que permeti en situacions de gran emergència desplaçar el centre logístic del CUESB al lloc del sinistre per a tenir capacitat, in situ, de gestionar les bases de dades, facilitant la recerca de recursos i la coordinació de l'equip.

En situacions de gran emergència a la ciutat els equips d'actuació desplaçats al lloc no disposen d'un espai adequat en el que realitzar les tasques de gestió i coordinació. Això genera que aquestes tasques s'hagin de realitzar en condicions poc adequades, davant dels afectats o bé que es facin des del CUESB amb la manca d'eficàcia i d'agilitat que això comporta. Igualment les bases de dades de les persones afectades s'han de realitzar manualment amb les dificultats i risc d'error tant en el registre com en la quantificació.

Disposar en una situació de gran emergència o emergència de llarga durada d'un lloc propi, fora dels espais d'atenció a les persones, per tal que els professionals d'emergències puguin realitzar les tasques complementàries de la intervenció: documentació, informes, gestió de recursos, construcció de bases de dades, coordinacions, ... permetria millorar l'atenció dels afectats.



5.4. Creació d'un cos de voluntaris. “Xarxa Barcelona Resilient”

Creació d'un Cos de Voluntaris Socials (previsió de funcionament per a l'any 2015)

Els tècnics del CUESB han de realitzar tasques de substitució de la xarxa social i/o familiar en situacions en els que la manca d'aquestes implica un impacte emocional afegit: pèrdua inesperada de la parella en persones grans i fràgils, acompanyament de persones gran en les gestions a Serveis Funeraris, acompanyament a funerals de persones grans soles,...

Tanmateix, en situacions de gran emergència hi ha tasques pròpies d'acompanyament a les persones que podrien ser realitzades per persones voluntàries amb la formació adequada de manera que a més del serveis prestat, se sumarien a les actituds solidàries a la ciutat.

A finals del segon semestre de 2013 es va estudiar la proposta atès que s'observaven altres aspectes importants en constatar que hi ha associacions i Grups d'Ajuda Mutua.



06

La projecció del CUESB a l'Àrea Metropolitana de Barcelona



6.1. Projecte de cooperació amb l'Àrea Metropolitana de Barcelona

El CUESB atén freqüentment a persones de l'Àrea Metropolitana que pateixen situacions d'urgència o emergència social i/o persones que es desplacen a Barcelona per tal de cercar ajuda a la seva situació. El CUESB realitza l'atenció per criteris humanitaris (alimentació, allotjament, pagament de medicació urgent,...) sense possibilitat de garantir el seguiment de la situació de vulnerabilitat detectada.

S'estima que les Urgències que atén el CUESB fora de la ciutat suposa un 11% de la seva activitat, i les situacions d'Emergències estan al voltant del 20%.

La projecció del CUESB a l'Àrea Metropolitana de Barcelona té la voluntat, mitjançant protocols de col·laboració amb els municipis de l'Àrea Metropolitana per tal de regularitzar les intervencions que el CUESB realitza en les següents situacions:

- Atenció psicosocial a persones i/o famílies que han patit una situació d'emergència a la nostra ciutat
- Atenció a persones i/o famílies que estant empadronades a poblacions de l'AMB i en presentar una situació d'urgència són derivades al CUESB pels serveis supramunicipals, hospitals, ubicats a la nostra ciutat
- Atenció a persones orientades a Barcelona pels municipals de l'AMB per tal de plantejar una situació d'urgència habitualment referida a la cobertura de necessitats bàsiques.



6.2. Prova Pilot amb els Municipis del Consorci del Besòs

El mes de juny de 2013 es va posar en marxa una prova pilot de col·laboració del CUESB amb els municipis del Consorci del Besòs: Sant Adrià dels Besòs, Santa Coloma de Gramenet i Montcada i Reixac.

Aquest protocol determina que el CUESB assumeix l'atenció a situacions d'urgència d'aquests municipis fora de l'horari normalitzat i l'atenció a les situacions d'emergència , mentre que cada municipi assumeix el cost dels recursos necessaris per a l'atenció (residències, pensions, ajudes econòmiques,...).

L'avaluació de la prova pilot és molt satisfactòria en tant que ha permès al CUESB contrastar les estimacions realitzades en quant al núm. de casos que es poden produir en aquests municipis i ha permès articular l'atenció ordenada i la posterior derivació garantint així el seguiment social de les persones o famílies.

La valoració dels municipis és bona i s'està treballant per a la signatura d'un Protocol de col·laboració amb el Consorci del Besòs.



6.2. Prova Pilot amb els Municipis del Consorci del Besòs

Prova Pilot juny a desembre de 2013	Montcada i Reixac	Sant Adrià del Besòs	Santa Coloma de Gramenet
Informacions i orientacions	2	3	6
Urgències	0	6	5
Emergències	0	0	2
Persones ateses	0	11	60
Km. realitzats	0	15	214



07

Volum d'atenció i

Pressupost del CUESB



7.1. Persones ateses pel CUESB

	2011	2012	2013
Persones ateses CUESB	12.467	15.765	20.329

El volum de persones ateses, tant en nombre com per tipologia d'atencions ve donada pels requeriments de la ciutat per a aquests tipus de situacions.

Amb la posada en marxa d'aquests nous protocols, i també dels nous serveis que es donen des del CUESB, es tradueixen en un increment de les situacions en les quals el CUESB intervé. Per tant, en gran part, l'augment de persones ateses ve donada per l'atenció a situacions que abans no s'atenien: accidents, suïcidis, homicidis,...



7.2. Tipologia i volum de les accions del CUESB

		2011	2012	2013
Activitat Presencial	Entrevistes	1.292	2.162	1.349
	Informacions	947	1.868	2.188
Activitat Telefònica	Atencions	9.684	10.992	13.611
	Informacions	3.318	3.889	3.286
	Assessorament	3.330	4.371	3.374
Activitat a Domicili	Valoracions	245	538	486
	Observacions	3.068	3.100	2.094
	Suport AVD	374	529	364
	Caigudes	2.439	2.525	1.820
	Desnonaments	133	205	202
Activació de recursos	Allotjament (estances)	1.245	1.177	1.181
	Núm. Ajuts Econòmics	407	567	480
	Ingressos CAUV	344	426	499



7.3. Pressupost

	Pressupost (gestió)
2012	1.838.649,80
2013	1.935.140,58
2014	2.571.695,67

- *L'increment de 2013 té en compte l'increment per canvis organitzatius previstos a la mesura de govern i també la part proporcional de l'obertura del Centre d'Acolliment Nocturn d'Emergències.*
- *L'increment de 2014 té en compte el trasllat al nou edifici i la posta en marxa del Servei d'Estades Breus i la part corresponent del Centre d'Acolliment Nocturn d'Emergències*

Inversió Total Nou equipament CUESB: 1.997.669,54 € (IVA exclòs)



CUESB

CUESB. Un servei de qualitat

CERTIFICACIÓ DE QUALITAT

2008: ISO 9001



2011: ISO 22320



Ajuntament
de Barcelona

B